|  |
| --- |
| Корпоративни комуникации |
| А1 България |
| 0882 201 209 |
| http://www.а1.bg |
| http://www.facebook.com/A1Bulgaria |

София,

06.06.2024 г.

**IT Helpdesk от А1 предлага експертно IT обслужване на бизнеса в отговор на технологичните предизвикателства**

* *Решение за цялостно IT обслужване на бизнесите и техните служители*
* *Експертен анализ и препоръки за ефективно използване на бизнес приложенията*
* *Осигурява високо ниво на сигурност и защита на информацията*
* *Гарантирани срокове за реакция при инцидент и планирани дейности*

A1 предлага решение за експертна IT поддръжка за бизнеса. С IT Helpdesk организациите получават управление и поддръжка на PС и IT оборудване, както и разрешаване на често срещани технически проблеми от висококвалифицирани специалисти на А1. Услугата е част от [богатото портфолио на А1 с IT решения за бизнеса](https://www.a1.bg/it-reshenia). Тя включва експертна оценка и препоръки за използвания бизнес софтуер като част от цялостното IT обслужване на работните станции на служителите. По този начин се намаляват рисковете от прекъсване на работния процес и в резултат се постига повишена продуктивност. С IT Helpdesk компаниите повишават сигурността и защитата на информацията.

„Киберсигурността се превръща във все по-голяма и важна тема за бизнес организациите и техните служители. Фактът, че 64% от представителите на компании от малкия и среден бизнес в световен мащаб позволяват на служителите си достъп до служебна информация от персонални устройства, води до компрометиране на сигурността, което създава значителни рискове за организациите. Проактивните действия за защита, контрол и управление на служебните устройства са от все по-критична важност. Вероятността за неоторизиран достъп и компрометиране на служебно устройство е със 71% по-висока, когато то не е под централизирано управление и защита. Затова А1 предлага разнообразни технологични решения за експертно IT обслужване, с което допринасяме за повишаване на ефективността на техните служители и на нивото на сигурност и автоматизация на процесите“, **коментира Михаил Семерджиев, старши мениджър „ICT услуги“, А1 България.**

IT Helpdesk се предлага от А1 в Basic и Premium пакети, с които се обхваща обслужването на всички работни станции и останалите IT устройства в организацията като сървъри, мрежови устройства, принтери и други. Компаниите получават възможността сами да избират между различните нива на обслужване според нуждите на бизнеса си. Към двата пакета може да бъде активирана и услугата A1 Cyber Backup, която включва пространство за бекъп, за да се постигне по-висока степен на сигурност на информацията.

**Какво включват пакетите IT Helpdesk** **и какво е важно да знаете:**

**Basic:** Включва детайлно описание и първоначална оценка на РС, достъп до IT Helpdesk система за обслужване на IT инциденти, проследяване, ескалиране и лесна обратна връзка, поддържане на систематизирана информация и регулярно обновяване.

При този пакет бизнес организациите могат да се възползват от система за отдалечен достъп за обслужване на инциденти, както и срок за реакция при възникнал проблем до 30 минути.

**Premium:** Включва всичкo от Basic пакета, като в допълнение регулярно се изготвят отчети за извършените дейности и се предоставят препоръки за оптимизация, консултация и съдействие при бъдещо развитие.

В този план на услугата е включено и посещение на място, приоритизиране на работата, което спомага за разрешаване на инциденти, директно ескалиране на заявки и съдействие при определяне на стратегия за бъдещо развитие на услугата.

IT Helpdesk е част от богатото портфолио технологични услуги, които А1 предлага на публичните институции и бизнес организациите по модела „като услуга“. Навлизането на разнообразни технологични решения, които имат за цел да автоматизират или подобрят различни процеси, са ключов фактор за успех по отношение на оптимизацията на ресурси, повишаване на удовлетвореността за крайните потребители и конкурентно предимство спрямо други организации.

А1 разполага с висококвалифициран IT екип, който непрекъснато надгражда компетентностите си и служители, които вече имат общо над 3000 сертификата за управление на IT услуги. С използване на IT Helpdesk „като услуга“ организациите могат да планират по-добре разходите си, да постигат по-висока ефективност и да избегнат потенциални IT инциденти, спиращи процеса на работа. По този начин ще се радват на по-висока продуктивност от страна на служителите, които ще се чувстват комфортно в изпълнението на ежедневните си задачи.

Новата работна среда и реалност налагат технологична гъвкавост и в същото време водят до предизвикателства пред компаниите. Според данни на Microsoft Work Trend Index, 73%[[1]](#endnote-1). от служителите избират да работят от вкъщи или в хибриден модел при гъвкаво работно време, което повишава необходимостта от използване на съвременни офис инструменти за онлайн срещи и надеждно споделяне на информация. В тази връзка, като част от IT Helpdesk услугата клиентите на А1 ще получават и регулярни насоки за модернизиране на наличния бизнес софтуер и използване на облачните услуги като част от Microsoft 365 – бизнес имейл Exchange Online и Outlook, приложението Teams, място в OneDrive и SharePoint за важните документи, както и съвременни инструменти за сигурност: Azure Information Protection, Microsoft Defender, Entra ID и Intune.

Според данните, 54% от мениджърите в компании в световен мащаб споделят опасения, че ползването на все повече бизнес приложения и хибридният модел на работа водят до негативен ефект върху продуктивността на служителите[[2]](#endnote-2). За да адаптират бизнеса си към промяната, е необходимо да инвестират в подходящи инструменти и услуги за цялостно обслужване като IT Helpdesk, които да им помагат за поддържане на ефективността в новата работна среда.

***А1****, част от A1 Group, е водещ доставчик на дигитални услуги и телекомуникационни решения в България. Компанията предоставя мобилни и фиксирани услуги, високоскоростен интернет, интерактивна, цифрова, сателитна и мобилна телевизия, четири собствени спортни канала с марката MAX Sport, платежни услуги, ICT, cloud и IoT бизнес решения. През 2023 г. A1 България отчита приходи от 749,7 млн. евро, а сравнимата EBITDA e* *303,7 млн. евро.*

***A1 Group*** *е водещ телекомуникационен доставчик в Централна и Източна Европа с повече от 29 млн. клиенти. A1 Group оперира в седем държави: Австрия, България, Беларус, Хърватия, Словения, Северна Македония и Сърбия, а приходите на Групата за 2023 година възлизат на 5,3 милиарда евро.*

*Портфолиото на A1 Group включва гласова телефония, високоскоростен интернет и мултимедийни услуги, както и решения в областта на високите технологии, преноса на данни, онлайн разплащанията и дигиталните бизнес решения. Групата разполага със стабилен акционер в лицето на América Móvil – един от най-големите телекомуникационни доставчици в света.*

1. *Microsoft Work Trend Index 2021 Annual Report*  [↑](#endnote-ref-1)
2. *Microsoft Work Trend Index: 2022 Annual Report* [↑](#endnote-ref-2)